

Modul 2

Fortrydelsesret

Januar 2018

consumerlawready.eu

Indholdsfortegnelse

Forord.....	4
Hvad er fortrydelsesret?.....	7
Hvornår har en forbruger fortrydelsesret?	7
Hvad er en fjernsalgsaftale?	7
Hvad er en forbrugeraftale indgået uden for fast forretningssted?	7
Hvad er de særlige forbrugerrettigheder for disse to slags aftaler?	9
Hvad er undtagelserne fra bestemmelserne om fortrydelsesret?.....	10
Behøver jeg at informere forbrugerne om fortrydelsesretten?.....	11
Hvad er en fortrydelsesformular?	12
Hvordan beregnes fortrydelsesperioden?.....	13
Kan der ses bort fra fortrydelsesretten?	13
Hvad er konsekvenserne, hvis du undlader at informere forbrugerne om deres fortrydelsesret?	14
På hvilken måde kan forbrugeren fortryde aftalen?.....	15
Har forbrugeren ret til at bruge produktet, inden han fortryder?	15
Hvem skal bevise varens værdiforringelse?	15
Konsekvenser af fortrydelsen.	16
Hvad er sanktionerne, hvis den erhvervsdrivende undlader at efterleve reglerne for fortrydelsesretten?	17
Salg på tværs af grænserne: Hvad sker der, når jeg tilbyder mine varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden for mit eget land?	17
Behandlingen af salg målrettet udenlandske forbrugere	17
Hvornår anses du for at have rettet dine aktiviteter mod forbrugere i et andet land?	17
Hvad betyder det for dig i praksis?	18
Hvilken lovgivning gælder, når der opstår en tvist i forbindelse med en aftale på tværs af grænserne?.....	18
Tjekliste til erhvervsdrivende.....	19

“Jeg føler mig meget mere tryk ved at vide, at jeg kan returnere produkterne inden for 14 dage.”

Forbruger

“Forbrugere føler sig mere trygge med fortrydelsesretten, og de køber mere og oftere på nettet. Det fik min virksomhed til at vokse.”

Erhvervsdrivende

“Jeg har 14 dage til at se de produkter, som jeg har købt på nettet, ordentligt igennem. Det giver mig rigeligt tid til at træffe en beslutning. Det er meget nemt at sende produktet tilbage.

Forbruger

Forord

Kære iværksætter.

Denne håndbog er en del af ConsumerLawReady projektet, som henvender sig særligt til små og mellemstore virksomheder, som arbejder sammen med forbrugere.

ConsumerLawReady projektet er et europæisk projekt, som er drevet af BEUC (Den europæiske forbrugerorganisation) i et konsortium med UEAPME (de små og mellemstore virksomheders stemme i Europa) og Eurochambres (Sammenslutningen af Europæiske Handelskamre og Industri). Det er finansieret af den Europæiske Union med støtte fra Europa-Parlamentet og Europa-Kommissionen.

Formålet med projektet er at hjælpe dig med at efterleve reglerne i EU's forbrugerlovgivning.

EU's forbrugerlovgivning består af forskellige stykker lovgivning, som er vedtaget af EU i løbet af de sidste 25 år, og som er implementeret af hver EU medlemsstat i deres respektive nationale lovgivning. I 2017 har Europa-Kommissionen afsluttet en evaluering med det formål at undersøge, hvorvidt reglerne stadig virker efter hensigten. Resultatet var overvejende positivt¹. Det viste sig, at det er nødvendigt, at de eksisterende regler bliver håndhævet bedre af myndighederne, og at de forretningsdrivende og forbrugerne bør have bedre kendskab til dem. ConsumerLawReady projektet har til formål at udbrede de erhvervsdrivendes kendskab til forbrugerrettigheder og de tilsvarende juridiske forpligtelser, i særdeleshed hos SMV'er.

Håndbogen består af fem moduler. Hver enkelt omhandler et bestemt emne inden for EU's forbrugerlovgivning.

- Modul 1 omhandler reglerne om den prækontraktuelle oplysningspligt.
- Modul 2 beskriver reglerne for forbrugeres ret til at fortryde fjernkøb.
- Modul 3 koncentrerer sig om godtgørelse i tilfælde af den erhvervsdrivendes kontraktbrud.
- Modul 4 fokuserer på urimelige aftalevilkår og urimelig handelspraksis.
- Modul 5 introducerer en platform til alternativ tvistbilæggelse og online tvistbilæggelse. OTB: (onlinetvistbilæggelse) er en officiel internetside, administreret af Europa-Kommissionen, som skal hjælpe forbrugerne og de erhvervsdrivende med at løse tvister uden om domstolene.

Denne håndbog er kun et af de læringsmaterialer, som er udarbejdet inden for ConsumerLawReady projektet. På internetsiden consumerlawready.eu findes der andre læringsredskaber, f.eks. videoer, quizzer og en "e-test", hvorigennem du kan opnå et certifikat. Du kan også få kontakt til eksperter og andre SMV'er gennem et forum.

¹ Du kan finde flere oplysninger om evalueringen og dens opfølgende handlinger på Europa-Kommissionens hjemmeside: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 2 omhandler fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det beskriver, hvad fortrydelsesretten er, og hvordan den gælder i EU-medlemslandene, og den giver dig råd om, hvordan du nemmere følger loven.

Modulet omhandler fortrydelsesretten fastsat af EU-direktivet 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet – CRD), hvor forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted. For mere dybdegående information om forbrugerrettighedsdirektivets indhold se Modul 1 eller [Europa-Kommissionens GD for retlige anliggender](#), som er tilgængelig på alle EU's officielle sprog.²

Udover de horisontale krav kan der gælde andre, primært branchespecifikke, oplysningskrav, uafhængige eller kombinerede med oplysningskravene fra forbrugerrettighedsdirektivet. Det afhænger af aftaletypen (f.eks. forbrugercredit eller pakkerejser). Disse krav ligger uden for denne håndbogs område, men vi opfordrer dig til også at gøre dig bekendt med dem i forbindelse med dit virksomhedsområde. [EU's forbrugerlovsdatabase](#)³ og [Dit Europa – sådan gør du forretning i EU](#)⁴ kan hjælpe dig med at indsamle de relevante oplysninger.

Vi håber, at du finder oplysningerne i denne håndbog nyttige.

² Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Se https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁴ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 2

Hvad er fortrydelsesret?

Fortrydelsesretten er et magtfuldt redskab, som EU-lovgivningen giver forbrugeren.

Den giver forbrugeren mulighed for, uden noget varsel, at fortryde forbrugeraftalen inden 14 dage, efter han har modtaget varen, eller efter han har indgået aftalen for tjenesteydelser eller digitalt indhold.

En forbrugeraftale er enhver aftale, som den erhvervsdrivende indgår med en forbruger, uagtet om det drejer sig om varer, tjenesteydelser og/eller digitalt indhold.

Et eksempel kunne være en aftale om salget af en bog, som er indgået online.⁵

Hvornår har en forbruger fortrydelsesret?

Ifølge EU-direktivet 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet – CRD) har forbrugere fortrydelsesret i forbindelse med forbrugeraftaler, som er indgået ved fjernsalg og forbrugeraftaler, som er indgået uden for fast forretningssted. Retten til dette er givet ved disse to slags aftaler, fordi det menes, at forbrugerens "svaghed" i disse tilfælde er mere betydelig end i forbindelse med andre aftaler. Når der er tale om fjernsalgsaftaler har forbrugeren ingen mulighed for at efterse produktet og dets detaljer, og i tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted står forbrugeren måske i en situation, hvor han er mere sårbar over for pres.

Fortrydelsesretten gælder, uanset om aftalen drejer sig om leverancen af varer, bestemmelserne om varerne, eller om det drejer sig om digitalt indhold.

Hvad er en fjernsalgsaftale?

Fjernsalgsaftaler er aftaler, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, uden at de er samtidigt fysisk tilstede på det tidspunkt, hvor aftalen indgås, og hvor der anvendes fjernkommunikationsteknikker. Eksempler herpå kunne være e-mail, online, telefon eller fax.

Fjernsalgsaftaler omfatter også situationer, hvor forbrugeren besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. Det kunne f.eks. være en situation, hvor forbrugeren går ind i butikken og kigger på adskillige håndtasker for så at gå hjem og bestille en taske over telefonen. Det betragtes som en fjernsalgsaftale. Omvendt bliver en aftale, som er forhandlet på den erhvervsdrivendes forretningssted, men som er indgået ved fjernkommunikation, ikke anset som en fjernsalgsaftale.

Ligeledes skal en aftale, som er indledt ved fjernkommunikation, f.eks. e-mail, men som indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke anses for en fjernsalgsaftale. Tilsvarende dækker fjernsalgsaftalen ikke reservationer lavet af forbrugeren ved hjælp af fjernkommunikationsteknik, som det ville være tilfældet, hvis forbrugeren ringede for at bede om at lave en reservation i en restaurant.

⁵ Se Modul 1 om den prækontraktuelle oplysningspligt.

Hvad er en forbruger aftale indgået uden for fast forretningssted?

Aftaler, som er forhandlet uden for fast forretningssted er de aftaler, som er indgået ved forbrugers og den erhvervsdrivendes (eller en repræsentant for ham) ved samtidig fysisk tilstedeværelse på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Forretningssteder indbefatter steder i en hvilken som helst form, f.eks. butikker, lastvogne, stalde, osv. Steder, som fungerer som permanente eller sædvanlige steder for den erhvervsdrivende. Forretningsstedet indbefatter også steder, som den erhvervsdrivende bruger sæsonbaseret, som f.eks. en iskiosk på stranden om sommeren.

Aftaler, som indgås uden for forretningsstedet, er typisk aftaler, som er indgået i forbrugers hjem, hans arbejdssted eller på en udflugt, som er arrangeret af den erhvervsdrivende.

1. En forbruger, som køber en kjole på nettet.



2. En forbruger, som accepterer vilkåret om en særlig telekommunikationsydelse, f.eks. telefonopkald til USA for 1 Euro/min på mobiltelefonen.



3. En forbruger, som bestiller en bog gennem almindelig post.



4. En forbruger, som køber en støvsuger på sit dørtrin.



5. En forbruger, som underskriver en aftale om træning på sin arbejdsplads,



6. En forbruger, som køber en dyne og en pude på en tur, arrangeret af den erhvervsdrivende, f.eks. på en restaurant.



Hvad er de særlige forbrugerrettigheder for disse to slags aftaler?

Uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted har forbrugeren en periode på 14 kalenderdage til at overveje, om han vil fastholde aftalen med forhandleren.

I løbet af denne periode kan forbrugeren fortryde aftalen. Han behøver ingen begrundelse for sin beslutning. Derudover må han ikke have andre omkostninger end omkostningerne på det, som det koster at sende varerne tilbage, eller for en faldende værdi på varen, hvis den er blevet fejlhåndteret. Mere herom følger nedenfor.

Fortrydelsesretten er fuldt ud harmoniseret i EU. Det betyder, at de samme regler gælder i alle medlemslande på dette område. Hvis du tilbyder dine varer og tjenesteydelser til forbrugere i andre medlemslande, er perioden for fortrydelsesretten den samme, og du behøver ikke at undersøge, om der er forskelle i forbrugerbeskyttelsesniveauet.

Hvad er undtagelserne fra bestemmelserne om fortrydelsesret?

I særlige tilfælde har forbrugeren ikke ret til at fortryde aftalen. Fortrydelsesretten vil ikke gælde ved følgende aftaler:

- a) **Tjenesteydelser** efter ydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige samtykke og med accept af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

Eksempel: En forbruger, som har indgået en aftale online med et fitnesscenter om tre timers personlig træning, som han påbegynder den næste dag og gør færdig, før de 14 dage er gået og som har indvilliget i, at han mister fortrydelsesretten, når han har fået de tre timer.

- b) Levering af varer og tjenesteydelser, hvor prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb.

Eksempel: De varer, hvis pris afhænger af en fremmed valuta.

- c) Levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg.

Eksempel: Et skræddersyet jakkesæt.

- d) Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

Eksempel: Letfordærlige varer, som f.eks. friske grøntsager.

- e) Levering af forseglede varer, som af sundheds- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Eksempel: Nåle til medicinsk brug, visse kosmetiske produkter, f.eks. læbestifter, og madrasser.

- f) Levering af varer, som efter levering bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

Eksempel: Sand, som er blandet sammen med et andet indhold.

- g) Levering af alkoholholdige varer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Eksempel: Vin en primeur

- h) Aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med dette besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, f.eks. reparation eller vedligeholdelse, skal fortrydelsesretten dog finde anvendelse på de nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer. Det er ligeledes sådan, at hvis den erhvervsdrivende ved samme besøg leverer andre varer end de, der er nødvendige til at udføre reparationen eller vedligeholdelsen, gælder fortrydelsesretten stadig for disse varer.

Eksempel: En forespørgsel om en reparation på et tag, f.eks. efter en storm. Hvis forbrugeren beslutter at købe nogle teglsten fra den samme erhvervsdrivende, ud over tagreparationen, gælder fortrydelsesretten for disse teglsten. Og hvis forbrugeren beslutter sig for at få lagt et yderligere isolationslag på taget, gælder fortrydelsesretten også på denne ydelse.

- i) Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på efter leveringen.

Eksempel: En dvd, som var pakket ind i et plastikomslag, som er blevet åbnet.

- j) Levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer.

Eksempel: Daglige aviser

- k) Aftaler, der indgås på en offentlig auktion.
- l) **Eksempel:** Malerier på offentlige auktioner. Bemærk venligst, at dette ikke gælder auktionsplatforme som e-bay.
- m) Levering af tjenesteydelser i form af logi, undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum.

Eksempel: Reservering af et hotelværelse til en bestemt weekend.

- n) Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke

og accept af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Eksempel: Downloading af en app til mobiltelefonen, hvis downloadingen er begyndt, og forbrugeren anerkender, at han mister sin fortrydelsesret⁶.

Hvis du vil sikre dig, at forbrugeren indvilliger i, at han, i overensstemmelse med loven, ikke har fortrydelsesret, kan du bede ham give dig sit samtykke i følgende formular: "Jeg giver hermed mit samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt, og at jeg mister min fortrydelsesret, når først downloadingen eller streamingen er påbegyndt."

Som forklaret i Modul 1 gælder forbrugerrettighedsdirektivet ikke for visse aftaletyper f.eks. sundhedsaftaler, finansielle tjenesteydelser og anskaffelse af fast ejendom. I disse tilfælde gælder fortrydelsesretten kun under bestemmelserne om andre gældende branchespecifikke regler. (f.eks. direktiv 2008/48/EC om forbrugerkredit).

Behøver jeg at informere forbrugere om fortrydelsesretten?

Ja, når sådanne rettigheder gælder, har den erhvervsdrivende en forpligtelse til at informere forbrugeren om fortrydelsesrettens eksistens, for at den kan træde i kraft, og om fremgangsmåden, hvis forbrugeren vil benytte den.⁷ De oplysninger, som forbrugeren skal gives, skal indeholde:

- Betingelserne
- Tidsfristen

⁶ Se punkt a): En forbruger skal give sit forudgående udtrykkelige samtykke og anerkende, at han mister sin fortrydelsesret, når aftalen er blevet opfyldt af den erhvervsdrivende.

⁷ Se Modul 1 om den prækontraktuelle oplysningspligt.

- Procedurene, hvis forbrugere vil gøre brug af fortrydelsesretten.
- Det faktum, at forbrugeren skal bære omkostningerne ved returnering af varerne, og hvis det ikke er muligt ved normal post, så de faktiske omkostninger.
- Det faktum, at hvis forbrugeren fortryder, efter at han har bedt om, at tjenesteydelsen bliver påbegyndt, skal han betale et beløb, der er modsvarer de ydelser, som er leveret op til det tidspunkt.
- Hvis relevant, det faktum, at forbrugeren ikke har nogen fortrydelsesret (se undtagelserne ovenover) eller de omstændigheder, hvorunder han mister denne fortrydelsesret.
- En formular til anvendelse ved brug af fortrydelsesretten (se nedenfor eller bilag 1)

Den erhvervsdrivende kan godt give forbrugeren rettigheder, som går ud over det, som er juridisk påkrævet, f.eks. en længere tidsfrist. Men i alle tilfælde skal han sikre, at forbrugeren får alle de oplysninger om fortrydelsesretten, som er juridisk påkrævet.

For fjernsalg såvel som for aftaler indgået uden for fast forretningssted gælder det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en formular til brug ved anvendelse af fortrydelsesretten på et varigt medium, f.eks. papir eller en diskette.

Når der er tale om en onlineaftale kunne det f.eks. være en e-mail, som indeholder en sådan formular. En internetside kan ikke betragtes som værende et varigt medium, fordi en internetside ikke er konstant, men et medium i forandring. Det er derfor ikke nok, hvis den erhvervsdrivende kun henviser til en bestemt internetside.

Hvad er en fortrydelsesformular?

En fortrydelsesformular, der kan anvendes i hele EU er tilgængelig i loven selv.⁸ Denne meget kortfattede formular, som også er tilgængelig i bilag 1, skal gives til forbrugeren:

- Fortrydelsesformular (udfyld og returner kun denne formular, hvis du ønsker at fortryde aftalen).
- Til [den erhvervsdrivendes navn, adresse og, hvor det er muligt, skal den erhvervsdrivende have skrevet sit faxnummer og e-mailadresse]:
- Jeg/Vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) fortryder min/vores (*) aftale om køb af følgende varer (*)/om udførelsen af følgende tjenesteydelser (*),
- Bestilt d. (*)/modtaget d. (*),
- Navn/navne på forbrugeren/forbrugerne,
- Forbrugeren/forbrugernes adresse,
- Forbrugeren/Forbrugernes underskrift (kun hvis denne form er givet på papir),
- Dato

⁸ Se bilag IB i Forbrugerrettighedsdirektivet eller bilag 3 i Forbrugerftaleloven.

Det er meget vigtigt at informere forbrugeren på en klar og forståelig måde om fortrydelsesretten og at give ham formularen. Det giver forbrugerne mulighed for at gøre brug af fortrydelsesretten på en effektiv måde, og du undgår negative konsekvenser, inklusive mulige bøder ved ikke at gøre det. Se senere spørgsmål om konsekvenserne ved at undlade at informere forbrugeren om fortrydelsesretten.

Vær opmærksom på, at udover en e-mail eller andre kommunikationsmåder kan den erhvervsdrivende give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og sende enten fortrydelsesformularen eller en anden lignende erklæring på virksomhedens hjemmeside. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende uden forsinkelse kommunikere en bekræftelse på at have modtaget fortrydelsesformularen til forbrugeren på et varigt medium.

Hvordan beregnes fortrydelsesperioden?

Fortrydelsesperioden er 14 kalenderdage i alle medlemslandene. I en salgsaftale begynder de 14 dage fra det øjeblik, da forbrugeren erhverver sig fysisk besiddelse af varerne, eller den sidste vare, hvis der er tale om flere varer, eller varer, som består af flere partier. Hvis, f.eks. en kjole er købt online, har forbrugeren en periode på 14 dage til at fortryde købet fra det øjeblik, kjolen er modtaget, og dernæst 14 dage, fra det øjeblik den erhvervsdrivende er blevet oplyst om fortrydelsen, til at sende den tilbage.

I aftaler om **tjenesteydelser** og aftaler om **digitalt indhold** begynder perioden det øjeblik, aftalen er indgået. Hvis en forbruger har tilmeldt sig et fransk sprogkursus online, har forbrugeren ret til at fortryde

den aftale inden 14 dage fra det øjeblik, hvor aftalen er indgået. I blandede aftaler (angående både varer og tjenesteydelser) afhænger tidsperiodens begyndelse af hovedformålet i aftalen. Det vil sige, om det hovedsageligt er en købsaftale eller en tjenesteydelsesaftale, og som følge deraf er det den relevante regel for købsaftalen eller tjenesteydelsesaftalen, der gælder. Hvis en bilradio er erhvervet ved et fjernkøb, og købet inkluderer en relativt simpel installation, begynder perioden det øjeblik, da radioen er leveret, hvorimod, hvis en aftale indgås online om organisering af et seminar, som også omfatter distribution af kuglepenn og papir til deltagerne, så starter perioden når aftalen indgås, idet der er tale om en aftale om tjenesteydelser.

Søn- og helligdage er inkluderet i de 14 dage, men hvis den sidste dag falder på en søndag eller en helligdag, udløber fortrydelsesperioden den følgende arbejdsdag.

En forbruger har gjort brug af fortrydelsesretten rettidigt, hvis han inden for 14 kalenderdage har sendt meddelelsen om, at han fortryder aftalen. Forbrugeren skal bevise, at beslutningen om fortrydelsen er truffet inden for de 14 kalenderdage. Hvis forbrugeren fortryder aftalen, har han endnu 14 dage til at sende varerne tilbage.

Kan der ses bort fra fortrydelsesretten?

Fortrydelsesretten er garanteret ved lov. Den kan der aldrig ses bort fra, og den kan ikke begrænses.

Enhver undtagelse eller begrænsning af fortrydelsesretten ville konflikte med loven og sandsynligvis betegnes som et brud på reglerne og som urimelige aftalevilkår og urimelig handelspraksis.⁹

Husk, at der i særlige tilfælde er nogle lovmæssige undtagelser om fortrydelsesretten, som er blevet forklaret tidligere.

Hvad er konsekvenserne, hvis du undlader at informere forbrugerne om deres fortrydelsesret?

Det er meget vigtigt at informere forbrugerne om deres fortrydelsesret, før en aftale indgås.¹⁰

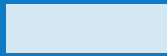
Hvis du undlader at informere en forbruger om hans fortrydelsesret, bliver fortrydelsesperioden forlænget til 12 måneder! Det betyder, at en forbruger, som ikke er blevet informeret korrekt om sin fortrydelsesret, har op til 12 måneder og 14 dage, hvor han kan fortryde den aftale, det drejer sig om.

Hvis du glemmer at informere om fortrydelsesretten, før aftalen underskrives, rådes du til at informere ham så hurtigt som muligt om hans ret, (og i hvert fald inden 12 måneder). Han har så 14 dage fra den dato, hvor han fik informationen.

Indkøb foretaget: 1.06.17



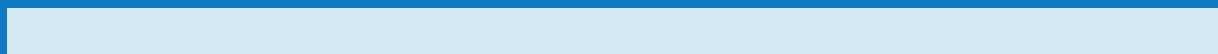
Generel periode: 14 dage - 1.06.17 – 15.06.2017



14 dage fra den dag, hvor oplysning om fortrydelse er givet



Maksimum periode (hvis ikke oplyst om fortrydelsesret): Et år + 14 dage – 1.06.2017 -15.06.2018



⁹ Se Modul 4 om urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.

¹⁰ Se Modul 1 om prækontraktuel oplysningspligt.

På hvilken måde kan forbrugeren fortryde aftalen?

Forbrugerne kan vælge den måde, de vælger at informere dig om, at de fortryder aftalen. Erklæringen, som beskriver beslutningen, bør dog være ligetil. Det er ikke nok bare at returnere varerne uden nogen erklæring om, at han fortryder. Forbrugerne kan bruge den fortrydelsesformular, som du, som erhvervsdrivende, har tilsendt, men de er ikke forpligtet hertil. Idet bevisbyrden for at fortryde aftalen inden de 14 dage påhviler forbrugerne, er det i deres egen interesse at benytte et varigt medium. Hvis den erhvervsdrivende tilbyder forbrugeren at informere om fortrydelsen elektronisk via hjemmesiden, skal den erhvervsdrivende sende en bekræftelse til forbrugeren, og denne skal være på et varigt medium.

Den erhvervsdrivende kan ikke nægte at efterkomme fortrydelsesretten i løbet af den reglementerede periode.

Forbrugeren er ikke forpligtet til at angive nogen årsag til fortrydelsen, og han skal ikke betale nogen omkostninger udover de omkostninger, der er ved at returnere varerne, hvis den erhvervsdrivende har informeret ham om, at han bærer denne omkostning.

Har forbrugeren ret til at bruge produktet, inden han fortryder?

Hvis forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten – og have alle sine penge tilbage – må han ikke bruge produktet. Han må dog godt undersøge og teste produktet i den grad, det er nødvendigt for at fastslå dets karakter, kendetegn og funktion. I praksis betyder det, at forbrugeren kun kan inspicere produktet på samme måde, som han ville i en traditionel butik. For eksempel, hvis en forbruger ville prøve et nyt jakkesæt

uden at fjerne mærkerne. Dog ville en forbruger ikke have ret til at konfigurere software på sin laptop.¹¹

Hvis forbrugeren håndterer eller benytter varerne, udover hvad der er nødvendigt for at fastslå dets karakter, kendetegn og funktion, mister forbrugeren ikke fortrydelsesretten. I dette tilfælde skal forbrugeren dog kompensere den erhvervsdrivende for enhver forringelse af varens værdi ud over, hvad der er forringet ved den almindelige inspektion af varen.

For eksempel må forbrugeren ikke købe en kjole på internettet og så have den på en enkelt gang, (f.eks. til et bryllup), for derpå at fortryde aftalen og returnere kjolen. I dette tilfælde kan den erhvervsdrivende pålægge forbrugeren at betale for den forringede værdi.

Hvem skal bevise varens værdiforringelse?

Hvis forbrugeren fortryder en aftale efter at have brugt produktet, påhviler det den erhvervsdrivende at bevise, at varens værdi er forringet.

Derfor, hvis du har aktiviteter, som indebærer aftaler uden for fast forretningssted eller fjernsalgsaftaler, anbefaler vi, at du har et system, som giver dig mulighed for at kontrollere, om varerne er fejlhåndteret af forbrugeren.

Et sådant system kan hjælpe, hvis der opstår en tvist med en forbruger. I særlige tilfælde kan du anvende et specialdesignet værktøj eller en procedure for at kontrollere det. F.eks. en opdateret lagerbeholdning, hvor varerne, så snart de er leveret, bliver kontrolleret for, om der mangler noget, eller om der er spor af slitage. Du står dog for omkostningerne ved en sådan verificering.

¹¹ Du finder flere praktiske eksempler i Europa-Kommissionens GD for retlige anliggender: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_da.pdf

Bemærk, at i sager, hvor den erhvervsdrivende har undladt at informere forbrugeren om fortrydelsesretten, og perioden er forlænget med op til 12 måneder, fortryder forbrugeren måske aftalen efter et godt stykke tid, hvor han har brugt varen. Her har han ikke ansvar for slitagen.

EU-lovgivningen styrer ikke håndhævelsen af forbrugers ansvar for værdiforringelsen på varer. Her gælder medlemslandenes almindelige aftaleregler og proceduremæssige lovgivning. F.eks. kan den erhvervsdrivende godt få lov til at reducere det beløb, som skal refunderes. Dette antages at være tilfældet i Danmark.

Konsekvenser af fortrydelsen.

Når en forbruger informerer dig om, at han fortryder, er han løst fra alle forpligtelser, som måtte stå i aftalen.

Forbrugeren står for returneringsomkostningerne, med mindre at det var aftalt, at den erhvervsdrivende skulle stå for de omkostninger. Den erhvervsdrivende skal dog informere forbrugeren klart og før aftalen underskrives, om at forbrugeren skal betale omkostningerne forbundet med en returnering af varen. Hvis den erhvervsdrivende undlader dette, bærer han selv returneringsomkostningerne.

Hvis forbrugeren beslutter sig for at fortryde en aftale, skal du tilbagebetale alt det, du har modtaget fra ham – også forbrugers betaling for forsendelse af varen fra dig til ham. Tilbagebetalingen skal ske ved hjælp af det samme betalingssystem, som blev brugt til at købe produktet. Tilbagebetaling i gavekort er f.eks. ikke tilladt. Hvis f.eks. forbrugeren beslutter sig for at returnere den bog, han købte af dig online og brugte sit kreditkort, skal han have hele beløbet samt skatter og afgifter og det, som det kostede ham at bruge kortet, og leveringsomkostningerne tilbage på det kort, han brugte til betalingen.

Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale ham hele det beløb, han har modtaget fra forbrugeren, inden for 14 dage, som begynder fra den dag, hvor den erhvervsdrivende er blevet informeret om forbrugers beslutning om at fortryde aftalen.

Tilbagebetalingen kan dog holdes tilbage, indtil enten:

- Den erhvervsdrivende modtager varerne.
- Den erhvervsdrivende modtager beviser på, at varerne er sendt tilbage.

Nedenfor er sammenfattet fire hovedregler:

1. Forbrugeren har en fortrydelsesret på 14 dage, gældende fra varerne er modtaget, eller aftalen om tjenesteydelser er underskrevet. Undtaget er digitalt indhold, som ikke er leveret på et håndgribeligt medium: Hvis forbrugeren har taget produktet i brug (dvs. er begyndt at downloade indholdet) og samtidig har accepteret derved at miste sin fortrydelsesret.
2. Forbrugers fortrydelsesret forlænges med op til et år, hvis den erhvervsdrivende undlader at informere forbrugeren om fortrydelsesretten.
3. Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale forbrugeren det fulde beløb inden for 14 dage, gældende fra den dag, hvor den erhvervsdrivende er blevet informeret om, at forbrugeren har fortrudt. Men den erhvervsdrivende kan holde tilbagebetalingen tilbage, indtil varerne er returneret, eller han modtager et bevis på, at forbrugeren har returneret varerne.
4. Forbrugeren skal returnere varerne inden for 14 dage, gældende fra den dag, da forbrugeren meddelte den erhvervsdrivende om fortrydelsen.

Hvad er sanktionerne, hvis den erhvervsdrivende undlader at efterleve reglerne for fortrydelsesretten?

Som allerede nævnt ovenfor er det således, at hvis du undlader at informere forbrugeren om fortrydelsesretten, bliver denne ret forlænget for en yderligere periode på op til ét år.

Derudover vil den erhvervsdrivendes undladelse af at følge enhver af de nationale regler, hvori forbrugerrettighedsdirektivet er implementeret, være en lovovertrædelse for hvilken medlemsstaterne skal indsætte sanktioner.¹² I Danmark straffes disse lovovertrædelser med bøde.

Salg på tværs af grænserne: Hvad sker der, når jeg tilbyder mine varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden for mit eget land?

Bestemmelserne om fortrydelsesretten er fuldt ud harmoniseret i EU. Det betyder, at der ikke er nogen forskel mellem medlemslande, og dine rettigheder og dine forpligtelser er de samme i hele EU. Den eneste

¹² I Italien er der f.eks. i forbrugerlovens paragraf 27 fastsat en bøde på minimum 5.000 EURO og en økonomisk straf på maksimalt 5.000.000 EURO. Disse beløb gælder både brud direktivet for urimelig handelspraksis, forbrugerrettighedsdirektivet eller begge. Ved gentagne overtrædelser kan myndighederne beordre den erhvervsdrivende til at indstille virksomheden for en periode, som ikke kan være på mere end 30 dage. I Frankrig kan man i henhold til den reviderede forbrugerlov (2016) få en bøde på op til 3.000 EURO (fysiske personer) eller 15.000 EURO (juridiske personer). På Cypern kan overtrædelse af forbrugerrettighedsdirektivet straffes med op til 5 % af den årlige omsætning eller op til 200.000 EURO. I Letland er det op til 10 % af den årlige omsætning med et maksimum på 100.000 EURO, og i Holland med op til 1% af den årlige omsætning eller op til 900.000 EURO.

forskel kan ligge i, at sanktionerne i medlemslandene kan være forskellige.

Læs herunder hvilken national lovgivning, der gælder, når det kommer til sanktioner. Det er også vigtigt at være opmærksom på afsnittet om gældende retsinstanser, hvilket kan være af interesse, hvis der opstår en tvist om fortrydelsesretten.

Behandlingen af salg målrettet udenlandske forbrugere

Ifølge EU-lovgivningen¹³ er det således, at hvis du retter dine virksomhedsaktiviteter mod forbrugere i andre EU-lande end dit eget, er det normalt loven i det land, hvor forbrugeren bor, der gælder for den aftale. Hvis I begge har valgt en anden lovgivning, kan den lovgivning ikke fratage den fremmede forbruger den beskyttelse, som er bevilget af de lovpligtige bestemmelser i det land, han bor.

Hvis f.eks. din hjemmeside er rettet mod forbrugere i et medlemsland, som har tilføjet sprogkrav til paragraf 6(7) i forbrugerrettighedsdirektivet, skal du give forbrugeren aftaleoplysningerne på det sprog, som medlemslandet kræver. Mere generelt, når du markedsfører eller tilbyder dine varer og tjenesteydelser i andre medlemslande, skal du respektere forbrugerbeskyttelsesloven i de lande, du retter din aktivitet mod.

Hvornår anses du for at have rettet dine aktiviteter mod forbrugere i et andet land?

Den Europæiske Unions Domstol har fastlagt nogle ikke-udtømmende kriterier for at fastslå, om du har rettet din markedsføring mod et specifikt medlemsland. Sådanne kriterier omfatter f.eks. hvilket sprog eller hvilken møntenhed, der benyttes, andre end de, der

¹³ Især den såkaldte "Rom I" Forordning 593/2008.

generelt benyttes i det medlemsland, hvor din virksomhed er etableret; telefonnumre med internationale koder og brugen af et top-level domænenavn, andet end det, der benyttes i det medlemsland, hvor din virksomhed er etableret.¹⁴

Hvis du ikke retter dine aktiviteter mod andre EU-lande, og en forbruger fra et andet EU-medlemsland kontakter dig på eget initiativ, gælder din nationale lovgivning.

Hvad betyder det for dig i praksis?

Hvilken lovgivning er gældende i dine aftaler om salg på tværs af grænserne?

For en mindre erhvervsdrivende kan det godt virke komplekst at skulle efterleve lovene i de forskellige lande. Det kan muligvis gøre, at nogle erhvervsdrivende afholder sig fra at tilbyde deres varer og tjenesteydelser over grænserne. Det er imidlertid således i praksis:

1. EU-lovgivningen sikrer, som beskrevet under Consumer Law Ready modulet, at en vigtig del af forbrugerbeskyttelsen er harmoniseret. Disse regler gælder i hele EU.
2. Selvom der på nogle områder er forskelle mellem medlemslandene, betyder det ikke, at du og forbrugerne ikke må lave aftaler, som er lavet under reglerne i dit eget land. Som forklaret ovenfor kan du aftale med en forbruger, at der bør gælde en anden lovgivning. I så fald skal du kun respektere den ufravigelige forbrugerlovgivning i det land, hvor forbrugerne bor.
3. I praksis er den ufravigelige forbrugerlovgivning i et andet medlemsland kun relevant, hvis reglerne er mere beskyttende end reglerne i dit eget land er, eller i den lovgivning, som du er blevet enig med forbrugerne om at anvende. Det er måske tilfældet,

hvis garantiperioden i forbrugerlovgivningen er længere, end den er under din egen lovgivning.

4. Takket være ConsumerLawReady træningsmodulerne ved du på forhånd, hvilke yderligere krav, der kan være i de medlemslande, hvor mod du måske overvejer at rette dine virksomhedsaktiviteter.
5. Spørgsmålet om gældende lovgivning er ofte kun relevant, hvis der opstår uenighed med forbrugerne. Mange misforståelser kan løses i fordragelighed eller ved at benytte den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling.

Hvilken lovgivning gælder, når der opstår en tvist i forbindelse med en aftale på tværs af grænserne?

Hvis du, med dine tilbud, retter dine aktiviteter mod forbrugere i andre EU-lande, og der opstår en tvist med en af dine forbrugere fra et andet EU-land, vær da opmærksom på, at gældende lovgivning i en sådan sag altid, under EU-lovgivning, er lovgivningen i det land, hvor forbrugerne er bosiddende. Du kan ikke sagsøge forbrugerne i et andet land, og hvis du angiver dette i dine vilkår og betingelser, risikerer du en stor bøde. Forbrugerne har derimod mulighed for at sagsøge dig i dit hjemland. For at gøre det nemmere at løse sager med aftaler på tværs af grænserne har EU lavet en OTB-platform (onlinetvistbilæggelse), der gør det nemmere at interagere mellem ATB-systemer (alternativtvistbilæggelse) i forskellige medlemslande.¹⁵

Eksempel: Hvis du er en fransk erhvervsdrivende med base i Lille, men sælger dine produkter til belgiske forbrugere, kan du ikke i dine egne vilkår og betingelser anføre, at den eneste kompetente ret, der kan løse en eventuel tvist, er retten i Lille.

¹⁴ For flere oplysninger, se forende sager C 585/08 og C 144/09 Peter Pammer og Hotel Alpenhof GesmbH.

¹⁵ Se Modul 5 i denne håndbog.

Tjekliste til erhvervsdrivende

For at være på den sikre side, bør man altid tjekke:

1. om forbrugers ret til fortrydelse gælder for den type aftaler, som I er ved at indgå
2. at du har informeret forbrugeren rettidigt og tydeligt om hans ret til at fortryde
3. at du har informeret forbrugeren rettidigt og tydeligt om, at hvis han fortryder aftalen, bærer han selv de omkostninger, der er forbundet med at returnere varen til den erhvervsdrivende
4. at du har givet forbrugeren fortrydelsesformularen
5. at hvis forbrugeren fortryder aftalen, overholder du alle forpligtelser, og i særdeleshed de forpligtelser forbundet med at give fuld refusion til forbrugeren.

Bilag

Bilag 1: Fortrydelsesformular som fastlagt i bilag IB i forbrugerrettighedsdirektivet.

(udfyld og returner kun denne formular, hvis du fortryder aftalen)

- Til *[Den erhvervsdrivendes navn, adresse og, hvor det er muligt, faxnummer og e-mailadresse. Det skal være udfyldt af forhandleren]*:
- Jeg/Vi (*) meddeler hermed, at jeg/vi (*) fortryder min/vores (*) aftale om salg af følgende varer (*)/udførelsen af følgende tjenesteydelser (*),
- Bestilt d. (*)/modtaget d. (*),
- Navn på forbrugeren/forbrugerne,
- Forbrugeren/forbrugernes adresse,
- Forbruger/forbrugernes underskrift(s) *(kun, hvis denne formular gives på papir)*,
- [Dato]

Ansvarsfraskrivelse:

Dette dokument er udarbejdet til Europa-Kommissionen, men det afspejler kun forfatternes holdninger, og Kommissionen eller forfatterne kan ikke holdes ansvarlige for nogen som helst brug, der måtte gøres af den information, som den indeholder.

Dette dokument er ikke juridisk bindende, og det er ikke en formel oversættelse af EU-lovgivningen eller national lovgivning, ej heller kan det give udførlige eller fuldstændige juridiske råd. Det har ikke til hensigt at erstatte professionel, juridisk rådgivning på særlige områder. Læsere bør være opmærksomme på, at der i øjeblikket forhandles lovgivningsforslag på EU-niveau og nationale niveauer: Enhver papirversion af modulerne bør kontrolleres for mulige opdateringer på hjemmesiden www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

